

**Modules  
digitalONE**

digitalONE est une solution tout-en-un complète pour votre marketing en ligne. Grâce à votre identifiant personnel, vous avez accès au centre clientèle, où vous pouvez gérer de manière centralisée votre présence en ligne, vos évaluations, vos interactions sur les réseaux sociaux, vos réservations et vos relations clients. De plus, vous disposez de statistiques complètes qui vous permettent de mesurer le succès de vos activités numériques.

« **Présence en ligne** » : avec digitalONE, le profil de votre entreprise, avec toutes les données pertinentes et les contenus publicitaires, est publié et automatiquement synchronisé sur les plateformes local.ch, search.ch et de nombreuses autres plateformes tierces (par exemple Google, Bing, Apple Maps, TripAdvisor, les services de navigation, les réseaux sociaux tels que Facebook et Instagram).

« **Évaluations et réseaux sociaux** » : digitalONE offre des fonctions permettant de gérer de manière centralisée votre réputation en ligne et votre présence sur les réseaux sociaux. Avec digitalONE, vous gardez une vue d'ensemble des évaluations des clients sur des plateformes telles que Google, Facebook, local.ch et search.ch, et pouvez les traiter de manière centralisée. De plus, vous publiez des contributions de manière ciblée sur des réseaux sociaux sélectionnés tels qu'Instagram, Facebook et LinkedIn, répondez aux commentaires et aux messages de manière centralisée et évaluez vos activités à l'aide de statistiques claires et d'indicateurs de performance.

« **Clients et réservations** » : digitalONE propose une solution intégrée de prise de rendez-vous en ligne et de gestion des clients qui permet à vos clients de réserver des rendez-vous disponibles 24 heures sur 24 directement via votre site web et via des plateformes telles que local.ch, search.ch, Google et les réseaux sociaux. Des fonctions complémentaires telles que les rappels automatiques de rendez-vous, les commentaires des clients, un portail client, le marketing par SMS et e-mail, les paiements en ligne ainsi que la gestion des calendriers, des collaborateurs et des ressources vous aident à assurer un service client efficace.

**Site web XS** Site web XS est un site web prêt à l'emploi, optimisé pour les appareils mobiles, prérempli à l'aide de l'IA, finalisé et publié par localsearch sur la base des informations que vous avez fournies dans le formulaire de commentaires clients. Vous pouvez ensuite développer le site web de manière autonome et ajouter jusqu'à deux sous-pages supplémentaires (3

pages au maximum au total). Le site web est monolingue (DE/FR/IT) et disponible exclusivement en combinaison avec digitalONE. Il est basé sur une structure standardisée. Après la publication du site, vous pouvez modifier vous-même le contenu dans l'éditeur.

« **Boutique en ligne** » : afin que vous puissiez également vendre vos produits en ligne, digitalONE vous offre la possibilité de créer et de publier vous-même une boutique en ligne gratuite ou payante en quelques étapes seulement.

## Prestations

Vous trouverez les descriptions des prestations et les prix des produits disponibles, appelés modules, ainsi que les prestations et fonctions qu'ils contiennent, à l'adresse suivante : <https://www.localsearch.ch/digitalone/>.

Vous bénéficiez des prestations correspondantes en fonction de la version du produit que vous avez choisie, appelée module, ainsi que de sa taille (XS, S, M, L).

La **version standard digitalONE** comprend l'un des services suivants du module « **Présence en ligne** » :

| Modul   | XS/Free  | S  | M   | L  |
|---|--|--|---|--|
| <b>Présence en ligne</b>  | CHF 39   | CHF 69   | CHF 159   | CHF 229  |
| Soyez trouvé en ligne   | Mon entreprise est trouvée dans les annuaires en ligne et les moteurs de recherche | Mon entreprise est jusqu'à 3 fois mieux trouvée                                  | Mon entreprise est jusqu'à 7 fois mieux trouvée   | Mon entreprise est jusqu'à 15 fois mieux trouvée   |
| Pour être trouvé sur Internet <sup>Ⓢ</sup>  | 8 moteurs de recherche y. c. systèmes de navigation automobile                     | 12 moteurs de recherche y. c. systèmes de navigation automobile<br>Assistants IA | Plus de 50 moteurs de recherche y. c. systèmes de navigation automobile<br>Assistants IA<br>Réseaux sociaux | Plus de 50 moteurs de recherche y. c. systèmes de navigation automobile<br>Assistants IA<br>Réseaux sociaux<br>Plus de visibilité locale |
| Pour être trouvé sur <a href="http://local.ch">local.ch</a> et <a href="http://search.ch">search.ch</a> | Dans 1 branche   | Dans 3 branches  | Dans 5 branches Mise en évidence de votre entreprise  | Dans 7 branches Mise en évidence de votre entreprise<br>Classement top   |

Les prestations suivantes sont également fournies :

- Enregistrement et publication du profil de votre entreprise sur local.ch, search.ch et d'autres plateformes
- Synchronisation automatique des données de votre entreprise (par exemple, nom de l'entreprise, adresse, numéro de téléphone, secteur d'activité, site web, heures d'ouverture) et du contenu publicitaire (par exemple, textes, images, logo de l'entreprise, vidéo, produits, services, collaborateurs, mots-clés, caractéristiques et liens) sur local.ch, search.ch et les plateformes tierces connectées

- Statistiques et évaluations du comportement de recherche et d'utilisation sur les plateformes connectées
- Assistance initiale éventuelle pour la création et la configuration de votre profil d'entreprise
- Assistance éventuelle pour la création et la vérification d'un profil Google Business
- Assistance éventuelle pour la création d'un compte Trustpilot pour votre organisation

Services supplémentaires pouvant être réservés dans le module «  
**Évaluations et réseaux sociaux** »

La version standard de digitalONE comprend l'un des services suivants :

| Évaluations et réseaux sociaux                        | gratuit   | CHF 19  | CHF 39  | CHF 79  |
|---|---|---|---|---|
| Disponible à partir de Présence en ligne «M»          |   |   |   |   |
| Attirez l'attention des clients actuels et potentiels | Gérer mes évaluations de clients sur <a href="http://local.ch">local.ch</a> et <a href="http://search.ch">search.ch</a> | Gérer mes évaluations de clients et partager des posts avec la clientèle  | Engager le dialogue avec les clients via les réseaux sociaux pour obtenir jusqu'à 5 fois plus de demandes de clients            | Gestion automatisée des réseaux sociaux pour obtenir jusqu'à 10 fois plus de demandes de clients  |
| Pour interagir avec vos clients                       | Voir et répondre aux évaluations sur <a href="http://local.ch">local.ch</a> et <a href="http://search.ch">search.ch</a> | Voir les évaluations centralisées de tous les moteurs de recherche, y répondre sur <a href="http://local.ch">local.ch</a> et <a href="http://search.ch">search.ch</a> | Voir et répondre aux évaluations sur toutes les plateformes (assisté par IA)  | Voir et répondre aux évaluations sur toutes les plateformes (assisté par IA)  |
| Pour partager vos posts sur les réseaux sociaux       |   | sur tous les réseaux sociaux (Google, Facebook, Instagram, LinkedIn)  | sur tous les réseaux sociaux (Google, Facebook, Instagram, LinkedIn)<br><br>Répondre aux commentaires sur Facebook et Instagram | sur tous les réseaux sociaux (Google, Facebook, Instagram, LinkedIn)<br><br>Répondre aux commentaires sur Facebook et Instagram<br><br>Planificateur de posts assisté par IA<br><br>Boîte de réception centralisée<br><br>Analyses de réseaux sociaux |

Les services suivants sont également fournis :

- Liste des évaluations en ligne des plateformes connectées concernant votre entreprise et vos services afin d'y répondre directement
- Mise à disposition des outils nécessaires à la création et à la publication de contributions sur les réseaux sociaux
- Interface utilisateur pour répondre de manière centralisée aux commentaires et messages provenant des réseaux sociaux
- Assistance éventuelle pour la création de pages professionnelles sur les plateformes de réseaux sociaux telles que Meta et LinkedIn

**Remarque :** malgré la fonctionnalité de boîte de réception centralisée dans digitalONE, il n'est pas possible de garantir que tous les commentaires, messages ou avis provenant de plateformes tierces (par exemple Facebook, Instagram, Google) apparaîtront dans leur intégralité ou en temps réel dans

l'espace d'administration. Il appartient au client de vérifier régulièrement les plateformes concernées, en particulier pour les questions urgentes.

Services supplémentaires disponibles dans la section « **Clients et réservations** » :

- Vous bénéficiez de fonctionnalités gratuites pour gérer, par exemple, vos données clients dans un CRM.
- Vous trouverez de plus amples informations dans la description du produit MyCOCKPIT ou « Clients & réservations » en tant que partie intégrante de digitalONE (module) :  
<https://www.localsearch.ch/fr/conditions-generales-cg/>

Services supplémentaires disponibles dans la rubrique « **Site web** » :

- Si vous le souhaitez, vous bénéficiez gratuitement d'un site web d'une page optimisé pour les appareils mobiles, contenant vos données commerciales les plus importantes, sur un domaine localsearch (par exemple, [votresiteweb.digitalone.site/votresiteweb.sitefree.ch](https://votresiteweb.digitalone.site/votresiteweb.sitefree.ch)).
- Vous trouverez de plus amples informations sur le site web XS dans la description du produit Site web XS :  
<https://www.localsearch.ch/fr/conditions-generales-cg/>
- Vous trouverez de plus amples informations sur MyWEBSITE S, M et L dans la description du produit MyWEBSITE ou « Site web » en tant que partie intégrante de digitalONE (module) :  
<https://www.localsearch.ch/fr/conditions-generales-cg/>

Services supplémentaires disponibles dans la rubrique « **Boutique en ligne** » :

- Si vous le souhaitez, vous pouvez réserver une solution de boutique en ligne gratuite avec des fonctions limitées ou des fonctions complètes de boutique en ligne dans les versions S, M ou L.
- Vous pouvez configurer et exploiter la boutique en ligne de manière autonome.
- Vous trouverez de plus amples informations dans la description du produit MyCOMMERCE ou « Boutique en ligne » en tant que partie intégrante de digitalONE (module) :  
<https://www.localsearch.ch/fr/conditions-generales-cg/>

**Obligations de coopération du client / Délais / Délais / Réception**

La participation active du client est nécessaire pour la mise en place, l'utilisation et la maintenance continue de digitalONE. En fonction du produit choisi, le client s'engage à fournir les prestations suivantes :

**Obligations de coopération « Présence en ligne » :**

- Vérification et mise à jour régulières des données et contenus publiés dans le profil de l'entreprise
- Création et vérification des profils d'entreprise et d'utilisateur sur des plateformes tierces telles que Google, Meta, etc. (par exemple par voie électronique ou par téléphone)
- Fourniture des données d'accès nécessaires à la configuration, par exemple pour Google Business Profile, Meta, etc., ainsi que, le cas échéant, des droits d'administrateur correspondants
- Participation à l'entretien téléphonique convenu pour la configuration, en particulier pour l'authentification et la liaison des comptes d'utilisateurs tels que Google Business Profile, Meta, etc.
- Résiliation des produits de présence existants auprès de fournisseurs tiers, si cela est nécessaire pour la synchronisation des plateformes. Un formulaire de résiliation correspondant à peut être fourni par localsearch.

**Obligations de coopération « Évaluations et réseaux sociaux » :**

- Création et vérification de profils d'entreprise et d'utilisateurs sur les plateformes de réseaux sociaux telles que Meta, etc. (par exemple par voie électronique ou par téléphone)
- Mise à disposition des données d'accès nécessaires à la création de profils sur les réseaux sociaux tels que Meta, LinkedIn, etc. ainsi que, le cas échéant, des droits d'administrateur correspondants

**Durée de production / mise en ligne**

La mise en service et l'activation des services digitalONE s'effectuent de manière échelonnée selon le domaine fonctionnel et dépendent de la coopération du client.

**Mise en ligne de la « présence en ligne » et des « évaluations & réseaux sociaux »**

- La mise en ligne des plateformes commence à partir de la date de publication. La date de publication correspond à la première publication du profil de l'entreprise sur local.ch.
- La publication complète sur des plateformes tierces (par exemple Google, Meta, annuaires) dépend de la participation en temps voulu à

la date de configuration convenue ainsi que des processus de vérification respectifs des plateformes connectées. Si le client manque à ses obligations de coopération (p. ex. non-fourniture des données d'accès, rendez-vous manqués), la mise en ligne peut être retardée pour une durée indéterminée.

La publication du profil de l'entreprise a généralement lieu au plus tard dans les 30 jours suivant l'accord du client. En l'absence d'accord explicite, localsearch publie le profil sur la base des données disponibles.

---

**Prestations non incluses**

Les prestations suivantes ne sont pas comprises dans l'étendue des prestations de digitalONE et doivent, si elles sont souhaitées, être commandées séparément ou fournies par le client lui-même :

- Contrôle qualité et mise à jour régulière du profil d'entreprise
- Interventions en cas d'évaluations ou de commentaires négatifs sur des plateformes tierces (par exemple Google, Facebook) dans le cadre des fonctions « Évaluations & médias sociaux »

---

**Options / adaptations spécifiques au client (payantes)**

Selon le produit choisi, les extensions et options de personnalisation payantes suivantes sont disponibles :

- Extension de la portée du profil de l'entreprise à d'autres localités sur local.ch et/ou search.ch
- Extension de la portée du profil de l'entreprise à des secteurs d'activité supplémentaires (rubriques)
- Mise à niveau vers un site web professionnel avec plus de fonctionnalités, d'options de conception et un nombre de pages plus important grâce à MyWEBSITE S, M ou L
- Ajout de fonctionnalités de boutique en ligne avec le module digitalONE Webshop S, M ou L

---

**Utilisation de l'intelligence artificielle (IA) et protection des données**

Pour les produits suivants, le client peut bénéficier d'une assistance à des fins diverses grâce aux fonctionnalités de l'intelligence artificielle («IA»). Lors de leur utilisation, le client est responsable de tous les contenus et données (en particulier les données personnelles) qu'il saisit.

« Chatbot basé sur l'IA - BizAI » : réponses à des questions générales ou standard sur l'utilisation du produit ; suggestions génériques pour l'optimisation des contenus et des présences numériques ; fourniture de suggestions de conversation sur des thèmes spécifiques.

« **Présence en ligne** » : création de contenus optimisés pour les moteurs de recherche (SEO), tels que la description de l'entreprise ; analyse du comportement de recherche des utilisateurs de la plateforme et analyse du comportement concurrentiel de l'entreprise.

« **Évaluations et réseaux sociaux** » : recommandation pour répondre aux évaluations ; recommandation pour répondre aux messages et commentaires sur les réseaux sociaux ; création de contenus pour les réseaux sociaux ; analyse du comportement des utilisateurs et de la concurrence en matière d'évaluations et de réseaux sociaux .

« **Site web XS** » : le client prend note du fait que les systèmes d'IA prennent des décisions automatisées et peuvent fournir des résultats erronés ou incompréhensibles. Le client est tenu de vérifier de sa propre responsabilité l'exactitude des contenus générés par l'IA et est lui-même responsable de la réutilisation des contenus générés par l'IA, en particulier en cas de publication ou de transmission.

---

#### Assistance / SLA

L'équipe d'assistance de localsearch se tient à votre disposition pour toute question relative à l'utilisation de digitalONE, pour une assistance technique ou pour vous aider à configurer le service.

#### Assistance générale

- Assistance personnalisée par votre conseiller clientèle, si disponible
- Assistance technique et informations sur les contrats par e-mail et par téléphone par l'équipe d'assistance de localsearch
- Horaires d'assistance : du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h (sauf jours fériés et les 24 et 31 décembre)
- Adresse de contact : support-digitalone@localsearch.ch

#### Assistance externe pour la plateforme (en cas d'utilisation par les clients)

- Assistance Google Business :  
<https://support.google.com/business>
- Assistance Meta Business :  
<https://www.facebook.com/business/help>